

Algemene voorwaarden

1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

- 1.1 Wij hebben een aantal afspraken die gelden voor iedere samenwerking die wij met een bemiddelaar aangaan. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.

2. Wie zijn wij?

- 2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere samenwerking die u aangaat met Van Kampen Groep Holding B.V. of met één van haar werkmaatschappijen.
- 2.2 Waar wij in deze voorwaarden spreken over 'wij' of 'ons' bedoelen wij één of meerdere van deze vennootschappen. Waar wij het woord 'u' gebruiken, bedoelen wij de bemiddelaar die als rechtspersoon of natuurlijke persoon een samenwerking met ons aangaat.

3. De klant

- 3.1 Onze samenwerking is erop gericht om samen te zorgen voor een optimale dienstverlening aan uw klanten. Bij uw en ons handelen nemen u en wij altijd het belang van de klant in acht.
- 3.2 De klant is gebaat bij duidelijkheid. Daarom leggen wij in deze algemene voorwaarden afspraken vast over de werkzaamheden die u en wij over en weer verrichten om uw klant goed te bedienen. En wie de contacten met uw klant onderhoudt.

4. Wat doen wij?

- 4.1 Wij zijn een serviceprovider. Dat wil zeggen dat wij optreden als schakel in de keten tussen klant, diens bemiddelaar en aanbieders. Voor de aanbieder zijn wij het aanspreekpunt. Via ons heeft de bemiddelaar toegang tot het productaanbod van alle aanbieders waar wij zaken mee doen. Daarnaast verlenen wij ondersteunende dienstverlening aan de bemiddelaar, zoals het administratieve beheer van uw backoffice, schadeafhandeling, opleidingen en ICT-diensten.

5. Wat mag u van ons verwachten?

- 5.1 Tijdens de duur van de samenwerking mag u adviseren over en bemiddelen in verzekeringen en andere financiële producten die via ons verkrijgbaar zijn, mits u beschikt over de vereiste vergunning.
- 5.2 Onze dienstverlening bestaat uit het aanbieden van een assortiment aan verzekeringen en andere financiële producten. Wij verlenen u daarvoor toegang tot ons extranet, waarmee u de mogelijkheid heeft om digitaal premies te berekenen en offertes op te vragen.
- 5.3 Ons aanbod aan verzekeringen en financiële diensten en producten omvat:

Provinciale verzekeringen

Dit zijn verzekeringen of financiële producten die worden afgesloten via onze provinciale aanstellingen bij aanbieders. Het gaat hierbij dus ook om leningen, hypotheke, employee benefits en alle overige, aanverwante producten en diensten die tot het werkterrein van een reguliere bemiddelaar behoren.

Volmacht verzekeringen

Dit zijn verzekeringen of andere financiële producten die door ons worden geaccepteerd op grond van de volmacht die wij hiervoor van aanbieders hebben gekregen.

Beurs verzekeringen

Dit zijn verzekeringen die wij in onze hoedanigheid van assurantiemakelaar onderbrengen bij aanbieders via de Nederlandse assurantiebeurs, of via de beurs van Lloyd's in Londen.

6. Wat verwachten wij van u?

- 6.1 U adviseert en bemiddelt geheel zelfstandig ten behoeve van uw klanten. Als u adviseert doet u dat dus op eigen verantwoordelijkheid en voor eigen rekening en risico. Wij geven geen advies en controleren uw adviezen niet. Ook verlenen wij zelf geen doorlopende dienstverlening of wettelijke nazorg aan uw klanten.

- 6.2 Tijdens de looptijd van gesloten verzekeringen en andere producten beheert u deze producten. Dat wil zeggen dat de contacten met de klant via u verlopen. En dat u voldoet aan de verplichtingen die tijdens de looptijd van de gesloten producten op grond van de wet op u rusten.
- 6.3 Het is verder aan u om afspraken met uw klant te maken over de inhoud en omvang van uw doorlopende dienstverlening. Wij zijn geen partij bij die afspraken. Een zorgvuldige en integere behandeling van de klanten staat voor ons voorop. Wij verwachten dat u ditzelfde nastreeft en dat u tijdens de looptijd van de producten periodiek toetst of deze producten nog passen bij de wensen en doelstellingen van de klant.
- 6.4 U mag niet namens ons voorlopige dekking toezeggen. Tenzij wij dat voorafgaand schriftelijk met u afspreken.
- 6.5 Wij kunnen u de bevoegdheid geven om schades te regelen. In dat geval sluiten wij daarover met u een aparte overeenkomst.
- 6.6 Voor het gebruikmaken van onze diensten, waaronder het aanvragen van producten, hanteren wij een vaste werkwijze en interne richtlijnen. Wij spreken met u af dat u zich aan deze werkwijze houdt. U kunt de werkwijze vinden in het handboek op ons extranet. Wij zijn altijd bevoegd om ons handboek eenzijdig te wijzigen of aan te vullen.

7. Communicatie met de klant

- 7.1 Alle contacten met klanten en aspirant klanten verlopen in beginsel via u. Dat betekent dat wij uw (aspirant) klanten met u doorverbinden of u vragen om uw klant terug te bellen. Wij nemen geen rechtstreeks contact met uw klant op. Behalve als dat voor de goede uitvoering van onze dienstverlening aan u nodig is.
- 7.2 Wij spreken met de aanbieders waar wij mee samenwerken af dat zij ook geen rechtstreeks contact met uw (aspirant) klant opnemen. Behalve als dat op verzoek van de klant gebeurt of voor de goede uitvoering van hun verplichtingen tegenover uw klant nodig is. Maar wij kunnen er tegenover u niet voor instaan dat zij zich aan deze afspraak houden.

8. Uw beloning

- 8.1 Heeft u bemiddeld bij het sluiten van een product via ons? Dan kunt u bij de aanbieder aanspraak maken op provisie, zoals bepaald in de beloningsregeling die op ons extranet staat vermeld. Wij zijn zelfstandig bevoegd om deze provisie namens u van de aanbieder te vorderen, waarna wij de ontvangen bedragen aan u doorbetalen conform hetgeen daar in deze voorwaarden over is bepaald.
- 8.2 De aanspraak op beloning bestaat alleen zolang en voor zover u de in artikel 6.1 en 6.2 bedoelde werkzaamheden verricht voor uw klanten. Staakt u uw werkzaamheden? Bijvoorbeeld omdat u failliet gaat of om een andere reden? Dan zijn wij vanaf dat moment niet meer gehouden om uw provisie (door) te betalen.
- 8.3 Het staat u uiteraard vrij om afspraken met uw klant te maken over rechtstreekse beloning. Dan kunt u kiezen voor een lager percentage provisie, of geheel afzien van provisie. Wij verwachten van u dat u duidelijke afspraken met uw klant maakt over uw beloning. En het is uw eigen verantwoordelijkheid om te zorgen dat uw totale beloning niet kennelijk onredelijk is.
- 8.4 Heeft u bemiddeld in een product dat valt onder het provisieverbod? Dan heeft u natuurlijk geen aanspraak op provisie. U moet dan zelf afspraken maken met uw klant over uw beloning. Wij staan geheel buiten die afspraken.

9. Onze beloning

- 9.1 Voor de dienstverlening die wij aan u leveren, moet u aan ons een vergoeding betalen. De omvang van onze vergoeding is afhankelijk van de verrichte dienst of het betreffende product.
- 9.2 Alle overige afspraken over onze beloning kunt u vinden op ons extranet. Deze afspraken maken ook deel uit van de overeenkomst die wij met u hebben.

10. Financiële verhouding

- 10.1 Wij verzorgen het betalingsverkeer tussen u en de aanbieders waarvoor u via ons bemiddelt. Wij verzorgen de incasso van alle premies, kosten en assurantiebelaasting van alle via ons gesloten verzekeringen en andere financiële producten. Tenzij wij schriftelijk met u andere afspraken maken.

- 10.2 U verleent ons in dat kader een onherroepelijke volmacht om betalingen inzake dit betalingsverkeer namens u te vorderen, ontvangen of te betalen. Wij zijn nooit aansprakelijk en staan ook niet in voor betalingen die u aan de aanbieder moet verrichten, of vice versa.
- 10.3 Wij zullen een rekening-courantverhouding met u onderhouden in het kader van de financiële verhouding tussen u en ons. U ontvangt elke maand van ons digitaal een rekening-courantoverzicht. Op dat overzicht staan alle boekingen van premies, provisies, kosten, schaden en dergelijke. Het saldo geeft de rekening-courant verhouding weer. Het saldo dat aan u toekomt maken wij uiterlijk 14 dagen na uw eerste verzoek om betaling aan u over. Komt er een saldo aan ons toe? Dan moet u dat binnen 14 dagen na het eerste verzoek om betaling aan ons overmaken.
- 10.4 Bent u van mening dat het saldo op het rekening-courantoverzicht niet juist is? Dan moet u ons dat binnen 30 dagen na de datum van het overzicht melden. U blijft in dat geval wel gewoon verplicht om het saldo tijdig te betalen. Als blijkt dat het saldo inderdaad onjuist was, zal dat door ons worden gecorrigeerd.
- 10.5 Wordt onze samenwerking beëindigd? Dan zijn wij altijd bevoegd om een eventueel terugboekrisico te verrekenen met eventuele betalingen die wij nog aan u moeten verrichten. Ook als het terugboekrisico zich nog niet heeft verwezenlijkt. In dat geval keren wij het ingehouden bedrag pas aan u uit, als vaststaat dat er geen vordering uit hoofde van terugboekrisico meer kan ontstaan.

11. Afspraken over uw portefeuille

- 11.1 U heeft het portefeuillerecht voor alle verzekeringen of financiële producten die door uw bemiddeling via ons zijn afgesloten. En voor alle via ons lopende verzekeringen en financiële producten die naar uw agentschap zijn overgeboekt. Dit portefeuillerecht geldt dus ook voor alle andere financiële producten die via uw agentschap lopen.
- 11.2 Het portefeuillerecht houdt in dat het ons niet is toegestaan om verzekeringen of financiële producten die tot uw agentschap behoren te beëindigen of over te voeren naar een andere bemiddelaar. Tenzij u of uw klant ons daar schriftelijk om

vraagt. Deze verplichting geldt ook voor alle aanbieders waar wij mee samenwerken, maar geldt niet indien wij (als gevolmachtigd agent) en/of de aanbieder de verzekering of het financieel product op grond van de polis- of productvoorwaarden rechtsgeldig beëindigen. Bijvoorbeeld ingeval van royement wegens fraude of een achterstand in de betaling van premies.

12. Vrijwaring

- 12.1 Het kan voorkomen dat een klant een vordering tegen ons instelt, bijvoorbeeld omdat hij van mening is dat hij verkeerd is geadviseerd. Of omdat zijn belangen tijdens de looptijd van een verzekering of ander financieel product niet goed behartigd zijn. Zoals hiervoor omschreven, bent u de enige partij die uw klant adviseert en die doorlopende dienstverlening biedt aan de klant. Daarom dient u richting de klant voor dergelijke vorderingen in te staan. Wij spreken met u af dat u ons op ons eerste verzoek zult vrijwaren tegen alle hiervoor bedoelde aanspraken van derden.
- 12.2 Worden wij aangesproken door de AFM vanwege een schending van een wettelijke regeling, terwijl die schending door u of onder uw verantwoordelijkheid begaan is? Dan dient u ons ook op eerste verzoek te vrijwaren.

13. Wet- en regelgeving

- 13.1 Het spreekt voor zich. Maar u en wij moeten zich aan de geldende wet- en regelgeving en de gedragscodes die in onze sector zijn voorgeschreven houden.
- 13.2 Heeft u onze assistentie nodig om te voldoen aan een bepaalde regel of gedragscode? Dan verlenen wij u natuurlijk waar mogelijk die assistentie.
- 13.3 Hebben wij uw assistentie nodig om te voldoen aan een bepaalde regel of gedragscode? Dan verleent u ons waar mogelijk die assistentie.

14. Informatieverstrekking

- 14.1 U en wij spreken met elkaar af dat u en wij elkaar direct op de hoogte stellen van één van de volgende gebeurtenissen:
- a. Er verandert voor u of voor ons iets ten aanzien van de vergunningen en/of de inschrijving in het register.

- b. Ten aanzien van u of ons treft de AFM een maatregel of geeft de AFM een aanwijzing.
 - c. Er verandert voor u iets ten aanzien van de rechtsvorm van uw onderneming of in de zeggenschap binnen uw onderneming.
 - d. Er bestaat bij u of ons een vermoeden van fraude met betrekking tot een verzekering, product of dienst.
 - e. Er ontstaat een probleem met betrekking tot de dekking op de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van u of ons.
 - f. Een derde legt beslag op (een deel van) uw vermogen.
 - g. U dreigt of wij dreigen in staat van surseance of faillissement te raken.
- 14.2 Daarnaast moet u ons op de hoogte stellen als u van plan bent om een onderbemiddelaar aan te stellen. U mag met onderbemiddelaars werken. Maar pas nadat wij u daarvoor toestemming hebben gegeven.

15. Duur en einde van onze samenwerking

- 15.1 Wij gaan deze samenwerking voor onbepaalde tijd met u aan. Zowel u als wij kunnen deze samenwerking op elk moment door middel van een aangetekende brief opzeggen. Daarbij geldt een opzegtermijn van drie maanden.
- 15.2 Is er sprake van een dringende reden? Dan bent u, net als wij, altijd bevoegd om deze samenwerking met onmiddellijke ingang te beëindigen. Er is in ieder geval sprake van een dringende reden, indien één van de omstandigheden die in artikel 14.1 worden genoemd zich voordoet.
- 15.3 Vanaf het moment dat deze samenwerking rechtsgeldig is opgezegd, mag u niet meer via ons bemiddelen ten aanzien van financiële producten of diensten die via ons verkrijgbaar zijn. Gedurende de opzegtermijn mag u nog wel uw bestaande portefeuille blijven beheren. In dat kader zullen wij u beperkte toegang verlenen tot onze diensten en systemen, zodat u uw verplichtingen tegenover uw klant kunt nakomen.
- 15.4 Wilt u na de beëindiging van onze samenwerking uw portefeuille overvoeren naar een andere gevolmachtigd agent of serviceprovider? Dan werken wij daaraan mee. Wij houden ons daarbij aan de regels die in de NVGA-circulaire '(Tussentijds) overvoeren en oversluiten van posten' staan opgenomen.

- 15.5 Hebben wij deze samenwerking beëindigd op grond van een dringende reden? Dan bent u gehouden om uw portefeuille uiterlijk binnen drie maanden over te voeren naar een andere bemiddelaar. Voldoet u niet aan deze verplichting? Dan zijn wij bevoegd om alle maatregelen te treffen om ervoor te zorgen dat uw portefeuille wordt overgevoerd naar een andere bemiddelaar of beheerder. Wij zijn nooit aansprakelijk voor eventuele kosten of schade die u hierdoor lijdt.

16. Handelswijze bij geschillen

- 16.1 Wij streven naar een harmonieuze samenwerking. Ontstaat er desondanks tussen u en ons een geschil over de samenwerking? Dan proberen wij daar eerst in goed overleg met u uit te komen.
- 16.2 Uiteraard mogen u en wij een geschil ook aan de rechter voorleggen of in kort geding om een voorziening vragen. Wij spreken af dat u en wij een geschil in dat geval altijd voorleggen aan de bevoegde rechter van de rechtbank te Amsterdam.

17. Wanneer gelden deze voorwaarden?

- 17.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden in het kader van de samenwerking die wij met u aangaan.
- 17.2 Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen u en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk met u gemaakte afspraken voor.
- 17.3 Als u zelf ook gebruik maakt van algemene voorwaarden, dan wijzen wij hierbij uitdrukkelijk de toepasselijkheid van die voorwaarden van de hand.
- 17.4 Wij zijn altijd bevoegd om deze algemene voorwaarden te wijzigen als wij daar een gerechtvaardigd belang bij hebben.